



PATVIRTINTA
Alytaus krašto asmenų su negalia
draugijos Vadovės 2025 m.
gruodžio 11 d. įsakymu Nr. 19

ALYTAUS KRAŠTO ASMENŲ SU NEGALIA DRAUGIJA (Kodas 153728651)

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO, KOKYBĖS UŽTIKRINIMO IR TVARUMO PRINCIPŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Alytaus krašto asmenų su negalia draugija (toliau – Draugija) socialines paslaugas organizuoja ir teikia vadovaudamasi:

- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu;
- Socialinių paslaugų katalogu;
- Kitais galiojančiais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą.

1.2. Tvarkos tikslas – sudaryti sąlygas asmenims su negalia visavertiškai dalyvauti bendruomenės gyvenime, gauti jų poreikius atitinkančią, kokybišką ir profesionaliai teikiamą pagalbą, kartu skatinant tvarumą ir socialinį įgalinimą.

1.3. Ši tvarka taikoma visiems Draugijos darbuotojams, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims ir paslaugų gavėjams.

1.4. Tvarka yra viešai prieinama:

- Draugijos patalpose;
- Draugijos interneto svetainėje.

Laikoma, kad visi socialinių paslaugų teikimo procese dalyvaujantys asmenys yra supažindinti nuo jos paskelbimo dienos.

1.5. Dokumentas reguliuoja: paslaugų teikimo principus, paslaugų gavėjų priėmimą ir poreikių vertinimą, paslaugų teikimo organizavimą, kokybės užtikrinimą, darbuotojų kompetencijų tobulinimą, įgalinimą, saugą ir rizikų valdymą bei tvarumo principų įgyvendinimą.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

2.1. Draugija socialines paslaugas teikia vadovaudamasi šiais principais:

- Prieinamumas – paslaugos prieinamos visiems jas teisėtai gaunantiems asmenims, nepriklausomai nuo sveikatos būklės, socialinės padėties ar ekonominių galimybių;
- Individualumas – paslaugos pritaikomos pagal kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius, galimybes ir situaciją;
- Nuoseklumas ir tęstinumas – paslaugos teikiamos koordinuotai, užtikrinant pagalbos nenutrūkstamumą;
- Pagarba žmogui – laikantis orumo, konfidencialumo ir profesionalaus bendravimo standartų;
- Bendradarbiavimas – skatinamas darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų šeimų, savivaldybių ir kitų institucijų bendradarbiavimas.

3. TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

3.1. Specializuoto pavežėjimo paslauga – saugus ir pritaikytas asmenų su negalia vežimas į įstaigas, valstybės ir savivaldybių institucijas, švietimo įstaigas, darbovietes ir kitus svarbius objektus.

3.2. Palydėjimo paslauga – pagalba nukakti į paskirties vietą, orientuotis aplinkoje, atlikti formalumus (registracija, dokumentų pateikimas) ir grįžti į namus.

3.3. Informavimo ir konsultavimo paslaugos – informacija apie socialines paslaugas, teikimo tvarką, pagalbos priemones, institucijų veiklą ir kitą socialinę paramą.

3.4. Socialinės integracijos veiklos – bendruomeninės, edukacinės, kultūrinės iniciatyvos, prevencinės veiklos ir socialinės atskirties mažinimo priemonės.

3.5. Paramos akcijos ir materialinė pagalba – paramos rinkimo ir paskirstymo nepasiturintiems asmenims su negalia organizavimas.

3.6. Neformaliojo ugdymo veiklos – mokymai, kūrybinės dirbtuvės, įgūdžių lavinimo ir saviraiškos programos.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRIĖMIMAS IR POREIKIŲ VERTINIMAS

4.1. Norint gauti paslaugas reikia užpildyti SP-8 formos prašymą, pildomą socialinės paramos skyriuje arba seniūnijoje.

4.2. Atliekamas individualių poreikių vertinimas, įvertinant sveikatos, socialinius, funkcinio lygio ir mobilumo poreikius, bei nustatomi pagalbos tikslai.

4.3. Priimamas sprendimas, kuriame nustatoma: teikiamų paslaugų apimtis, pobūdis, trukmė, šalių teisės, pareigos ir atsakomybės.

4.4. Paslaugų gavėjai supažindinami su teisėmis, pareigomis, savarankiškumo ugdymo galimybėmis ir dalyvavimu sprendimų priėmime.

5. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

5.1. Paslaugos teikiamos kvalifikuotų darbuotojų, laikantis profesinės etikos ir konfidencialumo reikalavimų.

5.2. Paslaugos vykdomos pagal nustatytą grafiką, individualius susitarimus ir paslaugų gavėjo poreikius.

5.3. Jei reikalingas specialus transportas ar pagalbines priemonės, Draugija organizuoja jų suteikimą pagal turimus išteklius.

5.4. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai supažindinami su paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka, kuri skelbiama viešai raštu ir žodžiu.

6. PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS

6.1. Draugija vykdo nuolatinę kokybės stebėseną ir kontrolę:

- paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys (PG apklausa kartą per metus, anketa, QR kodai, internetiniai kanalai);
- paslaugų teikimo proceso stebėseną;
- dokumentacijos analizę;
- vidiniai aptarimai.

6.2. Remiantis rezultatais, nuolat tobulinami paslaugų procesai: didinamas prieinamumas, efektyvumas ir atitikimas paslaugų gavėjų poreikiams.

7. DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMAS IR PROFESINĖ PAGALBA

7.1. Organizacija užtikrina darbuotojų kompetencijų tobulinimą: mokymai, supervizijos, intervizijos, gerosios patirties mainai.

7.2. Socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys savarankiškai tobulina kompetencijas pagal LR socialinių paslaugų įstatymą.

7.3. Teikiama profesinė pagalba darbuotojams, įskaitant:

- reguliarias konsultacijas ;
- mokymus ir kvalifikacijos kėlimą;
- intervizijas ir gerosios patirties mainus;
- pagalbą darbo krūvio ir streso valdymui;

- individualias profesinės paramos priemonės.

8. FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PREVENCIJA

8.1. Nustatomos smurto prevencijos procedūros: rizikos vertinimas, konfidencialumas, aiški pranešimų ir reagavimo sistema.

8.2. Organizuojami mokymai darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

8.3. Užtikrinamas apsaugos priemonių naudojimas.

8.4. Laikomasi duomenų apsaugos ir konfidencialumo principų.

9. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

9.1. Skatinamas paslaugų gavėjų savarankiškumas ir dalyvavimas paslaugų teikime.

9.2. Darbuotojai supažindinami su įgalinimo principais susirinkimuose.

9.3. Individualūs susitikimai: paslaugų gavėjai supažindinami su įstaigos darbo būdais, teisėmis, pareigomis, dalyvavimo sprendimuose galimybėmis.

9.4. Įgalinimo veiklos: aiški informacija, savęs atstovavimas, sprendimų dalyvavimas, savarankiškumo ugdymas.

10. SAUGA IR RIZIKŲ VALDYMAS

10.1. Identifikuojamos socialinių paslaugų teikimo rizikos, vertinamos ir įgyvendinamos valdymo priemonės: konsultacijos, mokymai, reguliarios diskusijos, draudimas.

10.2. Užtikrinama saugi aplinka darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

11. TVARUMO PRINCIPŲ ĮGYVENDINIMAS

11.1. Draugija įgyvendina tvarumo principus:

- Antrinis panaudojimas;
- Atliekų rūšiavimas;
- Energijos išteklių taupymas;
- Kitos aplinkosaugos priemonės;

11.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko tvarumo principus.

11.3. Draugija aptaria Jungtinių Tautų darnaus vystymosi darbotvarkės iki 2030 m. principus ir jų įgyvendinimo priemones socialinių paslaugų teikime.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1. Tvarka parengta siekiant užtikrinti, kad Draugijos teikiamos paslaugos atitiktų galiojančius teisės aktus, organizacijos strateginius tikslus ir paslaugų gavėjų lūkesčius.

12.2. Tvarka viešinama:

- Draugijos patalpose;
- Interneto svetainėje.

12.3. Tvarka peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, esant teisės aktų pokyčiams arba gavus grįžtamąjį ryšį.

12.4. Dokumente pateikta visa informacija apie paslaugų gavėjų prašymus (SP-8), susitarimus, sprendimus, teikimą, priemones, kokybės užtikrinimą, darbuotojų kompetencijas, įgalinimą, saugą, rizikų valdymą ir tvarumą.
